

## Projekt Spotřebitelské poradenství

### Občanská poradna REMEDIUM Praha

#### Kazuistika č. 1

**Klíčová slova:** lhůta k vrácení zboží, zboží zakoupené přes internet, odstoupení od smlouvy

**Výchozí situace:** Manžel klientky má dva testery alkoholu, jeden by rád vrátil prodejci.

**Popis problému:** Klientka se obrátila na poradnu o radu, jak postupovat, když manžel dostal Vánocům dva testery alkoholu. Rádi by vrátili tester, který kupovala klientka přes internet v listopadu, druhý tester je darem od obchodního partnera.

**Zakázka:** Klientku zajímá, zda může vrátit zboží kupované v listopadu, v televizi slyšela, že to možné je.

**Intervence:** Poradkyně klientku seznámila se skutečností, že podle zákona konkrétně ust. § 1846 NOZ má právo vrátit zboží v 14 denní lhůtě. Je ovšem možné, že daný prodejce nabízí delší lhůtu.

**Možnosti řešení:** Poradkyně klientce doporučila obrátit se na prodejce a zjistit, zda by na vrácení případně výměnu zboží byl ochoten přistoupit nebo zda ji nenabízí v obchodních podmínkách, s nimiž v rámci nákupu přes internet vyjádřila souhlas.

**Prognóza:** Klientka nemá zákonný nárok na vrácení zboží po lhůtě 14 dnů – je nicméně možné, že prodejce přistoupí na nějakou výměnu zboží nebo ve svých podmínkách má lhůtu delší.

**Zpětná vazba:** Klientka neposkytla zpětnou vazbu.

**Zdroje:** Občanský zákoník

## Projekt Spotřebitelské poradenství

### Občanská poradna REMEDIUM Praha

#### Kazuistika č.2

**Klíčová slova:** reklamace, zamítnutí reklamace, nevyřízení reklamace

**Výchozí situace:** Klientka zakoupila přes internet rozkládací postel a reklamovala ji, reklamace nebyla uspokojivě vyřízena.

**Popis problému:** Klientka se na poradnu obrátila o radu, jak postupovat v následující situaci. Zhruba před rokem zakoupila přes internet rozkládací postel, kterou posléze reklamovala. Prodejce vyřídil reklamaci tak, že klientce přeposlal vyjádření dodavatele. Dodavatel se vyjádřil, že reklamaci neuznává, ale že pošle náhradní díly. Od té doby již nebyla klientka prodejcem kontaktována.

**Zakázka:** Klientka se zajímá, jak má dále postupovat, aby se mohla domoci nápravy.

**Intervence:** Poradkyně klientku seznámila s příslušnými ust. Zákona o ochraně spotřebitele a Občanského zákoníku a možnostmi, jak se pokusit spor vypořádat mimosoudní cestou.

**Možnosti řešení:** V Zákoně na ochranu spotřebitele je specifikováno, že o reklamaci musí rozhodnout přímo prodejce, nestačí pouze přeposlát stanovisko dodavatele. V podstatě tak nesprávným postupem prodejce došlo k marnému uplynutí lhůty k vyřízení reklamace a klientce tak dle § 2002 odst. 1 Občanského zákoníku vzniká

právo na odstoupení od smlouvy. Odstoupení od smlouvy je nutné uplatnit u prodávajícího a je vhodné poslat je písemně.

Klientce rovněž byl poskytnut kontakt na projekt mimosoudního řešení sporu organizace Dtest - vasestiznosti.cz. s upozorněním, že pro vyřízení její stížnosti touto cestou je nezbytná dobrovolná spolupráce prodávajícího.

Poradkyně klientku dále informovala, že se může v případě nespokojenosti s jednáním prodejce obrátit na Českou obchodní inspekci a vysvětlila jí postup.

**Prognóza:** Klientka může uplatnit odstoupení od smlouvy, v případě, že prodejce dále nebude reagovat, může využít možnost podání stížnosti na ČOI, což by mohlo prodejce motivovat k důslednějšímu dodržování podmínek internetového prodeje stanovených zákonem

**Zpětná vazba:** Klientka dosud neposkytla zpětnou vazbu.

**Zdroje:** Zákon na ochranu spotřebitele, Občanský zákoník

## Projekt Spotřebitelské poradenství

### Občanská poradna REMEDIUM Praha

#### Kazuistika č. 3

**Klíčová slova:** odstoupení od smlouvy o poskytnutí služeb uzavřené mimo obvyklé obchodní prostory

**Výchozí situace:** Klientka uzavřela u sebe doma smlouvu s obchodním zástupcem společnosti nabízející obstarání slevy na úhradě za poskytování telekomunikačních služeb. Klientka se domnívala, že jednala s obchodním zástupcem svého smluvního poskytovatele. Po zjištění, že tomu tak nebylo, chce od smlouvy odstoupit.

#### **Popis problému:**

Klientka se na poradnu obrátila telefonicky s žádostí o radu - byla kontaktována telefonicky ženou, kterou považovala za operátorku poskytovatele elektronických komunikačních služeb. Klientka souhlasila s návštěvou obchodního zástupce za účelem sjednání slevy na poskytovaných službách. Následně k ní domů přišel obchodní zástupce, jednalo se však o firmu Korrektel nikoli přímo poskytovatele.

Klientka uzavřela u sebe doma smlouvu o obstarání slevy na tel. službách, na místě za tuto službu uhradila 560,-Kč. Obstaravatel nyní nereaguje na její snahy jej kontaktovat a pokusy o odstoupení od smlouvy. Klientka volala na O2 (její smluvní poskytovatel služeb) a zjistila, že obstaravatel se tam pokusil ukončit její smlouvu o poskytování služeb, což zvrátila.

**Zakázka:** Jak postupovat dále, aby obstaravatel akceptoval odstoupení od smlouvy a vrátil poplatek?

**Intervence:** Poradkyně s klientkou podrobněji zmapovala situaci. Obstaravatel na sebe uvedl jako kontakt firemní email společnosti Korrektel, která tyto služby poskytuje - a na svých stránkách má zveřejněnou standardní smlouvu o obstarání slevy. Klientce byly vysvětleny základní podmínky odstoupení a bylo jí vysvětleno, že

dle toho jak popisuje uzavřenou smlouvu, neuzavřela ji se společností Korrektel, ale přímo s dotyčným obchodním zástupcem - byla upozorněna na výjimku ohledně odstoupení, tam kde dojde k plnění dříve, než uběhne 14 denní lhůta. S klientkou bylo domluveno, že se dostaví na osobní konzultaci se smlouvou, kterou ani vzhledem k drobnosti písma není schopna přečíst.

Klientka se na další konzultaci osobně nedostavila, spojila se s poradnou opět telefonicky. Se synem prošli o víkendu smlouvu, zjistili, že skutečně obsahuje odkaz na § 1837 Oz. Syn opakovaně kontaktoval obstaravatele a vyzval jej k vrácení poplatku 560Kč. Obstaravatel v pátek klientce volal, nechtěl se o odstoupení vůbec bavit. Ihned po telefonátu se spojil s O2 a chtěl zase vygenerovat číslo pro ukončení smlouvy, operátor po předchozí domluvě s klientkou na toto nepřistoupil.

Klientce bylo doporučeno se rovněž informovat na živnostenském úřadě popř. na MPO, zda obstarávání slevy lze poskytovat na ŽL vydaný na VO MO. V opačném případě lze obstaravatele upozornit na možnou neplatnost smlouvy. Klientka se na to se synem podívá. Zároveň byla klientka upozorněna na možnost obrátit se na ČOI a ČTÚ jako kontrolní orgány v daných oblastech.

Následně se po domluvě s poradkyní dostavila na osobní konzultaci a smlouvu přinesla sebou.

Poradkyně smlouvu prostudovala a klientka byla upozorněna na některé pasáže (hlavně nahlášení neposkytnutí slevy). Klientce doporučeno komunikovat i s Korrektem. Služba nebyla poskytnuta do konce, ustanovení o tom, že od ní nemůže odstoupit, je sporné. Klientce doporučeno v této fázi již také konzultovat s ČOI.

Klientka se následně na poradnu ještě opakovaně obracela telefonicky. Pokoušela se osobně informovat na ČOI, kde ji odeslali na ČTÚ a zde ji opět směřovali zpět na ČOI. Pro klientku byla tato anabáze psychicky i fyzicky náročná, v poradně byla podpořena v dalších krocích a byl s ní podrobně naplánován vyhovující postup.

## **Možnosti řešení:**

Klientka uzavřela smlouvu o poskytnutí služby, kde ve všeobecných podmínkách bylo uvedeno, že bere na vědomí, že podle §1837 z.č. 89/2012 Sb. Nelze od smlouvy následně odstoupit, jestliže byly služby splněny pře uplynutím lhůty pro odstoupení.

Klientka nebyla při podpisu smlouvy a v průběhu jednání poučena o podmínkách smlouvy a svých právech. Smlouva je je vytištěna malým písmem, které klientka ani s pomůckou (brýle, lupa) nebyla sama schopna přečíst. Vzhledem k telefonátu a následnému vystupování obstaravatele ji vedlo k domněnce, že jedná se zástupcem firmy O2, se kterou má uzavřenou smlouvu o poskytování elektronických telekomunikačních služeb

Služby nebyly splněny, protože klientka ve chvíli, kdy se dozvěděla, o jakou službu se jedná, informovala poskytovatele elektronických telekomunikačních služeb o tom, že si nepřeje ukončit smlouvu o poskytovaných službách. Standardní postup obchodníka zřejmě spočívá v tom, že pod pohrůžkou ukončení smlouvy s poskytovatelem získá u poskytovatele částečnou slevu. Klientka zjistila, že takovou slevu je schopna si vyjednat s případnou podporou svých blízkých sama.

Vzhledem k výše uvedeným skutečnostem se lze domnívat, že klientka byla obětí obchodních praktik, které by bylo možno považovat za nekalé – z toho důvodu je vhodné obrátit se na ČOI a popř. ČTÚ a upozornit na tento postup Korrektel a žádat nápravu v podobě vrácení peněz.

**Prognóza:** Klientka nebyla řádně poučena o podmínkách, za nichž je smlouva uzavírána a vzhledem, k tomu, že je odhodlána se svých práv domoci lze předpokládat, že může uspět a obstaravatel bude muset její odstoupení akceptovat.

**Zpětná vazba:** Klientka nakonec poradnu telefonicky kontaktovala, aby poskytla zpětnou vazbu: Společnost Korrektel jí vrátila peníze, přišla jí faktura na telekomunikační služby v nezměněné výši a tak považuje svou věc za úspěšně vyřízenou. Poradně děkuje za pomoc, podporu i informace.

**Zdroje:** Občanský zákoník